MANUAL DE OPERACIONES

DEL USUARIO

DE LA COORDINACION GENERAL DE SALUD

2013

DIRECTORIO

MVZ. M. PHIL. Alfredo F. J. Dájer Abimerhi
Rector

M. en Ing. Antonio González Fajardo
Secretario General

Lic. Renán Ermilo Solís Sánchez
Abogado General

CPC. Manuel Escoffie Aguilar, M.I.
Director General de Administración y Desarrollo de Personal

CP. Aureliano Martínez Castillo
Director General de Finanzas

Dr. José de Jesús Williams
Director General de Desarrollo Académico

MC. Mario A. Carrillo Alonzo
Coordinador General de Salud

COLABORADORES

CPC. Manuel Escoffie Aguilar, M.I.

MC. Mario A. Carrillo Alonzo

CP. Mario Alayola Montañez

Lic. Reinaldo Novelo Herrera

Abog. María del Carmen Carrillo Alonzo

Lic. Alvaro King Cardeña

CP. Rina Gutiérrez Cervera

LCC. Julieta Guzmán Casas

LN. Martha Guillermo Magaña

LCC. Alvar Acosta Pacheco

ISC. Juan Tzec Pérez

MANUAL DE OPERACIONES DEL USUARIO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE SALUD

INDICE

1. Introducción
2. Antecedentes
3. Misión
4. Visión
5. Objetivo de la Coordinación General de Salud
6. Alcance del Manual de Procedimientos
7. Marco Jurídico
8. Servicios y Prestaciones
9. Políticas de Operación
10. Descripción de los Procedimientos
11. Ligas de servicios (clínicas, ópticas, médicos, horarios, etc.)
12. Anexos

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual de operaciones integra los procedimientos que los usuarios de la Coordinación General de Salud de la Universidad Autónoma de Yucatán deberán seguir cuando requieran alguno de los servicios o prestaciones que ésta Coordinación proporciona.

Su objetivo es dar a conocer las políticas, normas y mecanismos que establece la referida Coordinación General de Salud para el otorgamiento de la prestación de servicios médicos establecida en los contratos colectivos de trabajo vigentes (APAUADY Y AUTAMUADY) y de esta manera, facilitar los procedimientos que los usuarios deben seguir cuando requieran alguno de los servicios o prestaciones que proporciona.

2. ANTECEDENTES

El Servicio Médico de la Universidad Autónoma de Yucatán, inició a principios del año de 1974, cuando comenzó a proporcionarse, en forma parcial, a las secretarias y a los oficiales de servicio a través de un médico general que atendía a niños y adultos y, en caso necesario, los canalizaba a algún especialista para su atención. Los medicamentos eran proporcionados a través de una farmacia contratada para el caso y los análisis clínicos se realizaban en los laboratorios de la Facultad de Medicina de la propia Universidad. En octubre del año de 1976 dio inicio la atención médica completa a todos los trabajadores de la Universidad y a sus derechohabientes, así como también a los trabajadores jubilados, dando lugar a la creación de la actual Coordinación General de Salud.

3. MISIÓN

Proporcionar a los derechohabientes de la Universidad Autónoma de Yucatán, atención médica integral y continua, que favorezca el trato humanista, la oportunidad, la calidad y la eficiencia; que propicie la modificación del estado de la enfermedad del paciente a través de la prevención, del diagnóstico precoz, el tratamiento oportuno, la limitación del daño y la rehabilitación temprana para su curación, mejoría y pronta reintegración a su medio familiar, laboral y social.

4. VISIÓN

Ser una Coordinación que trascienda en la Universidad y en el estado por la calidad de los servicios que proporciona, emanados de sus objetivos de mejora continua, conformes con la ética y los principios humanistas y cuyo fin sea la satisfacción de los derechohabientes de nuestra Universidad.

5. OBJETIVO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE SALUD

Proporcionar atención médica a los trabajadores, jubilados y pensionados de la Universidad Autónoma de Yucatán, así como a sus beneficiarios, de conformidad con lo que establecen los Contratos Colectivos de Trabajo (APAUADY y AUTAMUADY).

6. ALCANCE DEL MANUAL DE OPERACIONES

Aplica para los trabajadores, jubilados y pensionados de la Universidad Autónoma de Yucatán y sus beneficiarios que requieran los siguientes servicios médicos de primer contacto: medicina general, medicina interna, pediatría, nutrición, odontología, y tratamiento farmacológico, otorgados a través de la consulta externa por previa cita, consulta espontánea y de extensión; servicios médicos especializados, laboratorio, gabinete y hospitalización subrogados a esta Coordinación así como las prestaciones establecidas en los Contratos Colectivos de Trabajo (APAUADY y AUTAMUADY).

7. MARCO JURÍDICO

- Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Yucatán.
- Contrato Colectivo de Trabajo (APAUADY).
- Contrato Colectivo de Trabajo (AUTAMUADY).
- Acuerdos.

8. SERVICIOS Y PRESTACIONES

8.1 La Coordinación General de Salud de la Universidad Autónoma de Yucatán, proporciona los **servicios médicos** siguientes:

8.1.1 Consulta externa de primer contacto (medicina general, medicina interna, pediatría y nutrición) y consulta de extensión (medicina general y pediatría) en el local que ocupa la Coordinación General de Salud, en los días y en el horario establecido por la propia Coordinación.

Consulta externa de primer contacto en medicina general en el módulo ubicado en la Facultad de Ingeniería, en los días y horario establecido (**únicamente para los trabadores del campus** de Ciencias Exactas e Ingenierías).

Servicios odontológicos en el módulo ubicado en la Facultad de Odontología, en los días y horario establecido;

8.1.2 Consulta en clínicas subrogadas cuando por algún padecimiento agudo o crónico el paciente sienta o perciba que amenace su vida (URGENCIA SENTIDA) y la Coordinación General de Salud no se encuentre laborando;

8.1.3 Consulta de urgencia en clínicas subrogadas, cuando por algún accidente o padecimiento que ponga en peligro la vida o la pérdida de un órgano o una función se requiera atención inmediata (URGENCIA REAL), sin importar que la Coordinación General de Salud esté laborando;

8.1.4 Hospitalización en alguna de las clínicas subrogadas, cuando así se requiera, a solicitud del médico tratante (médico de la Coordinación General de Salud o subrogado);

La Coordinación General de Salud proporcionará: medicamentos en las consultas externas de primer contacto, medicamentos de control y medicamentos por cambio de receta (médicos subrogados).

8.2 La Coordinación General de Salud de la Universidad Autónoma de Yucatán, de conformidad con lo establecido en los Contratos Colectivos de Trabajo, proporciona las **prestaciones** siguientes:

8.2.1 Anteojos y lente intraocular (lente convencional), en caso de cirugía de catarata;

8.2.2 Apoyo por nacimiento (canastilla);

8.2.3 Ayuda a la lactancia;

8.2.4 Silla de ruedas y otros servicios de apoyo médico;

8.2.5 Aparatos ortopédicos, y

8.2.6 Aparatos auditivos.

9. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

9.1 Sólo se recepcionará para servicios de consulta externa, a los trabajadores, jubilados y pensionados de la Universidad Autónoma de Yucatán y a sus beneficiarios vigentes en el Sistema Institucional de Información. Es indispensable presentar una identificación con fotografía (credencial de la Universidad, credencial del IFE, licencia de manejo, credencial de estudiante, etc.,) que se encuentre vigente.

9.2 Para efectuar cualquier trámite (pases, recetas, incapacidades, etc.,) el derechohabiente deberá presentar una identificación con fotografía (credencial de la Universidad, credencial del IFE, licencia de manejo, credencial de estudiante, etc.,) que se encuentre vigente.

9.3 Es indispensable que los pacientes menores de edad entren a la consulta acompañados de un adulto.

9.4 Durante la consulta es indispensable silenciar y no hacer uso de sus celulares (personal médico y derechohabientes).

9.5 Para solicitar medicamentos de control, será indispensable que el paciente presente la receta anterior, se entregarán MENSUALMENTE y se podrán solicitar en ventanilla hasta DOS MESES CONSECUTIVOS. Después de dos entregas de medicamentos de control, el paciente deberá pasar a consultar para su valoración. Para esta prestación el derechohabiente deberá presentar una identificación con fotografía (credencial de la Universidad, credencial del IFE, licencia de manejo, credencial de estudiante, etc.,) que se encuentre vigente.

9.6 Los derechohabientes que, enviados por la Universidad vayan a estar fuera de la ciudad hasta por seis meses y requieran medicamentos de control, deberán solicitarlos por escrito a la Coordinación General de Salud, acreditando la autorización y el tiempo de su

ausencia. En el caso que el tiempo sea mayor a seis meses, la Coordinación General de Salud deberá solicitar autorización especial a la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal. En ambos casos, las solicitudes deberán presentarse a la Coordinación General de Salud con quince días de anticipación a la fecha de su viaje.

9.7 Los cambios de receta sólo se otorgarán cuando sean recetas de médicos subrogados y se deberán solicitar en ventanilla. **Es requisito indispensable para la elaboración del cambio de receta que el paciente entregue junto con esta solicitud el expediente viajero.** Es indispensable presentar una identificación con fotografía (credencial de la Universidad, credencial del IFE, licencia de manejo, credencial de estudiante, etc.,) que se encuentre vigente.

9.8 Los estudios de laboratorio y gabinete, la hospitalización, cirugías, incapacidades, interconsulta de especialistas, permisos conyugales y cuidados maternos, sólo se otorgarán a solicitud de un médico subrogado o de un médico de la Coordinación General de Salud. **Es requisito indispensable para autorizar estos servicios que el paciente entregue junto con la solicitud el expediente viajero.** Es indispensable una identificación con fotografía (credencial de la Universidad, credencial del IFE, licencia de manejo, credencial de estudiante, etc.,) que se encuentre vigente.

9.9 Es indispensable que para que un paciente consulte por primera vez en medicina interna sea canalizado de la consulta de medicina general, pediatría o nutrición; para esto es necesario la **Solicitud de Consulta a Medicina Interna y/o Nutrición** otorgado tanto por los médicos correspondientes y/o licenciado en nutrición.

9.10 Es indispensable que para que un paciente consulte por primera vez en nutrición sea canalizado de la consulta de medicina general, pediatría o medicina interna; para esto es necesario la **Solicitud de Consulta a Medicina Interna y/o Nutrición** otorgado por los médicos correspondientes.

9.11 Es indispensable que para que un paciente consulte en forma subsecuente en medicina interna o nutrición es necesario la **Solicitud de Consulta a Medicina Interna y/o Nutrición** otorgado tanto por los médicos correspondientes y/o licenciado en nutrición, siempre y cuando no hayan pasado seis de su última consulta.

9.12 Cuando el paciente esté acudiendo a consulta subsecuente de medicina interna y/o nutrición y ya hubieren pasado seis meses de su última consulta, deberá consultar en medicina general y/o pediatría para ser evaluado nuevamente y determinar si se justifica reintegrarse a estas especialidades.

9.13 Los derechohabientes que por indicación del especialista subrogado requieran atención por medicina interna o nutrición, deberán pasar a consultar a medicina general o pediatría para ser valorados y determinar su interconsulta a dichas especialidades y se le entregue la solicitud de consulta a medicina interna y/o nutrición.

9.14 Cuando el paciente requiera el servicio de hospitalización o de urgencias, únicamente podrá recibir esta prestación en las clínicas subrogadas (http://www.dgadp.uady.mx/salud/servicios.php?id=10). Es indispensable presentar una identificación con fotografía (credencial de la Universidad, credencial del IFE, licencia de manejo, credencial de estudiante, etc.,) que se encuentre vigente.

9.15 Las sillas de ruedas y servicios de apoyo (muletas, bastón, etc.), sólo se autorizarán cuando sean solicitados por médicos subrogados o médicos de la Coordinación General de Salud, y se otorgarán de acuerdo a lo establecido en los contratos colectivos de trabajo que correspondan (APAUADY y AUTAMUADY).

9.16 Los aparatos ortopédicos y auditivos sólo se autorizarán cuando sean solicitados por médicos subrogados o médicos de la Coordinación General de Salud, y se otorgarán de acuerdo a lo establecido en los contratos colectivos de trabajo que correspondan

(APAUADY y AUTAMUADY) y de conformidad con los procedimientos de reembolso establecidos.

9.17 Será responsabilidad del trabajador o del beneficiario la devolución oportuna de los aparatos (silla de ruedas, muletas, aparatos ortopédicos, camas ortopédicas, etc.), a la Coordinación General de Salud o en caso de ser una renta avisar al proveedor para la cancelación y la devolución de los mismos.

9.18 Será responsabilidad del trabajador o del beneficiario el cuidado y mantenimiento de los aparatos que le sean proporcionados.

9.19 La prestación consistente en la autorización para la adquisición de anteojos se otorgará de acuerdo a lo establecido en los Contratos Colectivos de Trabajo que correspondan (APAUADY y AUTAMUADY).

9.20 La prestación consistente en la autorización para la adquisición de canastilla y ayuda a la lactancia se otorgará de acuerdo a lo establecido en los Contratos Colectivos de Trabajo que correspondan (APAUADY y AUTAMUADY).

9.21 Las prestaciones consistentes en: incapacidad por maternidad (parto o cesárea) y, permisos especiales por: cesárea, lactancia, cuidados maternos y conyugales, se otorgarán de acuerdo a lo establecido en los Contratos Colectivos de Trabajo que correspondan (APAUADY y AUTAMUADY).

9.22 Los gastos personales del recién nacido después del parto en el hospital como son: crema, aceite, shampoo, toallitas húmedas, jabón y pañales y todo producto que no sea material médico y medicamentos serán cubiertos por el trabajador. La Universidad cubre los gastos de: una lata de leche, cordón o broche umbilical, tamiz básico neonatal (TSH y T4) y todo material médico y medicamentos.

9.23 Para poder otorgarle el servicio médico y sus prestaciones al recién nacido, es indispensable que traiga **copia del certificado de nacido vivo** de la Secretaria de Salud expedido por su médico pediatra que recibió al niño(a) para registrarlo(a) como derechohabiente de la Coordinación General de Salud.

9.24 Durante la hospitalización del derechohabiente los gastos personales de los familiares o acompañantes (alimentos, cobertores, toallas, almohadas, llamadas telefónicas, renta de equipos audiovisuales, etc.) **NO serán cubiertos por la Universidad**.

9.25 Los servicios odontológicos se prestarán en los módulos ubicados en la Facultad de Odontología y en la Coordinación General de Salud en los días y horarios establecidos.

9.26 Los derechohabientes que en la consulta odontológica presenten alguna patología que ponga en riesgo o comprometa la salud del paciente en el procedimiento dental a realizar, deberán pasar a consultar a medicina general para su valoración y tratamiento.

9.27 Cuando el derechohabiente se encuentre fuera de la ciudad y requiera manejo médico, hospitalización, cirugía, estudios de laboratorio y/o gabinete, la Universidad previa evaluación y análisis le otorgará un apoyo económico consistente en una recuperación parcial de los gastos efectuados.

9.28 Cuando el derechohabiente requiera evaluación médica, hospitalización, intervención quirúrgica, estudios de laboratorio y/o gabinete, de alta especialización que no se realicen en la ciudad, que sean solicitados por un médico de la Coordinación General de Salud o subrogado y esté plenamente justificado, la Universidad, previa evaluación y análisis, le otorgará un apoyo económico consistente en una recuperación parcial de los gastos efectuados.

10. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Consulta externa de primer contacto en medicina general y pediatría;
2. Consulta externa en medicina interna y nutrición;
3. Consulta externa de primer contacto en medicina general en el módulo del campus de las Ciencias Exactas e Ingenierías (exclusivamente para trabajadores del campus);
4. Consulta de extensión en medicina general y pediatría;
5. Servicios odontológicos;
6. Medicamentos de control;
7. Cambios de receta;
8. Surtido de receta;
9. Pases para especialistas, estudios de laboratorio y gabinete;
10. Consultas de urgencia en clínicas subrogadas;
11. Solicitud de anteojos y aparatos auditivos;
12. Solicitud de silla de ruedas y servicios de apoyo (muletas, bastón, etc.);
13. Permisos especiales y/o incapacidades;
14. Recuperaciones parciales;
15. Muestras de patología;
16. Solicitud de alta para recién nacido;
17. Solicitud de canastilla, y
18. Solicitud de lactancia.

10.1 CONSULTA EXTERNA DE PRIMER CONTACTO EN MEDICINA GENERAL Y PEDIATRÍA

Para solicitar atención a cualquiera de estos servicios que otorga la Coordinación General de Salud, el derechohabiente podrá pedir una cita por teléfono (de las 8:00 hrs., a las 15:30 hrs, de lunes a viernes), a través de internet desde la pagina web de la Coordinación General de Salud o bien directamente en la propia Coordinación dentro de los horarios de la misma.

Debido a la gran demanda de consulta, se le recomienda al derechohabiente, **solicitar su cita cuando menos con veinticuatro horas de anticipación** para evitar tiempos de espera prolongados.

Obtenida la cita, el paciente deberá presentarse al módulo correspondiente, el día señalado y con 15 minutos de anticipación a la hora indicada, debiendo al llegar notificar su presencia con la recepcionista. LAS CITAS SE RESPETARAN HASTA 10 MINUTOS DESPUÉS DE LA HORA SEÑALADA. UNA VEZ CANCELADA, EL PACIENTE DEBERÁ REPROGRAMARLA.

Notificada su asistencia con la recepcionista en la Coordinación General de Salud, el paciente deberá pasar a enfermería para la toma de somatometría y signos vitales y, posteriormente, esperar en la sala a que el médico lo llame.

En caso de no poder asistir a la cita previamente solicitada, el paciente deberá llamar por teléfono a la Coordinación General de Salud y cancelarla o a través de internet desde la página web de la Coordinación, para así permitir el uso del turno para otro paciente.

En caso de consultas subsecuentes el paciente podrá solicitar la fecha de su siguiente consulta vía telefónica, a través de Internet o personalmente acudiendo a recepción.

En caso de requerir atención médica el mismo día (fichas o consulta espontánea) por fiebre, dolor, vómitos, resfriado, diarrea, etc. el derechohabiente deberá acudir sin cita previa a la ventanilla de recepción de la Coordinación y ahí le será asignado el médico que le proporcionará la atención requerida, así como el horario en el que se le atenderá de acuerdo a la disponibilidad.

Deberán apagar o silenciar su teléfono celular durante el procedimiento de la consulta.

Para consultar los horarios y la lista de médicos para la atención en medicina general y pediatría visite http://www.dgadp.uady.mx/salud/servicios.php?id=15 .

10.2 CONSULTA EXTERNA EN MEDICINA INTERNA Y NUTRICIÓN

Para solicitar atención a cualquiera de estos servicios que otorga la Coordinación General de Salud, el derechohabiente podrá pedir una cita por teléfono (de las 8:00 hrs. a las 15:30 hrs. de lunes a viernes), a través de internet desde la pagina web de la Coordinación General de Salud o bien directamente en la propia Coordinación dentro de los horarios de la misma.

Debido a la gran demanda de consulta, se le recomienda al derechohabiente, **solicitar su cita cuando menos con veinticuatro horas de anticipación** para evitar tiempos de espera prolongados.

Para recibir los servicios de la consulta externa en medicina interna por primera vez, el paciente deberá ser canalizado de la consulta de medicina general, nutrición o pediatría.

Para recibir los servicios de la consulta externa en nutrición por primera vez, el paciente deberá ser canalizado de la consulta de medicina general, medicina interna o pediatría.

Obtenida la cita, el paciente deberá presentarse al módulo correspondiente, el día señalado y con 15 minutos de anticipación a la hora indicada, debiendo presentar en recepción, el

formato de solicitud expedido por el nutriólogo o por el médico internista. LAS CITAS SE RESPETARAN HASTA 10 MINUTOS DESPUES DE LA HORA SEÑALADA. UNA VEZ CANCELADA, EL PACIENTE DEBERÁ REPROGRAMARLA.

Notificada su asistencia con la recepcionista en la Coordinación General de Salud, el paciente deberá pasar a enfermería para la toma de somatometría y signos vitales y, posteriormente esperar en la sala a que el médico lo llame.

En caso de no poder asistir a la cita previamente solicitada, el paciente deberá cancelarla; ya sea por teléfono o a través de internet desde la página web de la Coordinación, para así permitir el uso del turno para otro paciente.

En caso de consultas subsecuentes el paciente podrá solicitar la fecha de su siguiente consulta vía telefónica, a través de internet o personalmente acudiendo a recepción.

Deberán apagar o silenciar su teléfono celular durante el procedimiento de la consulta.

Para consultar los horarios y la lista de médicos y nutriólogos para la atención en medicina interna y nutrición visite
http://www.dgadp.uady.mx/salud/servicios.php?id=15 .

10.3 CONSULTA EXTERNA DE PRIMER CONTACTO EN MEDICINA GENERAL EN EL MÓDULO DEL CAMPUS DE CIENCIAS EXACTAS E INGENIERIAS (EXCLUSIVAMENTE PARA TRABAJADORES DEL CAMPUS)

Para solicitar atención de consulta externa en medicina general de primer contacto en el módulo del campus de Ciencias Exactas e Ingenierías **(atención únicamente a empleados que laboran en dicho campus)**, el paciente podrá pedir una cita por teléfono a la Coordinación (de las 8:00 hrs., a las 15:30 hrs, de lunes a viernes) o a través de Internet.

Obtenida la cita, el paciente deberá presentarse al módulo, el día señalado y con 15 minutos de anticipación de la hora indicada, debiendo notificar su asistencia con la enfermera o el médico de dicho módulo. LAS CITAS SE RESPETARAN HASTA 10 MINUTOS DESPUES DE LA HORA SEÑALADA. UNA VEZ CANCELADA EL PACIENTE DEBERA REPROGRAMARLA.

En caso de requerir atención médica el mismo día (fichas o consulta espontánea) por fiebre, dolor, vómitos, resfriado, diarrea, etc., o no haber solicitado previamente la cita, el paciente deberá presentarse al módulo y se le prestará la atención requerida de acuerdo a la disponibilidad.

Notificada su asistencia el paciente deberá pasar a enfermería para la toma de somatometría y signos vitales y, posteriormente, esperar en la sala a que el médico lo llame.

Cuando el paciente reciba una receta deberá acudir a surtirla al módulo de farmacia, ubicado en el local que ocupa la Coordinación General de Salud, o bien a las sucursales autorizadas. Para consultar la lista de sucursales de la farmacia visite la página http://www.dgadp.uady.mx/userfiles/salud/documentos/Proveedor_de_Medicamentos_Farmacia_YZA.pdf .

En caso de no poder asistir a la cita previamente solicitada, el paciente deberá cancelarla; ya sea por teléfono, a través de internet desde la página web de la Coordinación, o personalmente en el módulo del campus para así permitir el uso del turno para otro paciente.

Deberán apagar o silenciar su teléfono celular durante el procedimiento de la consulta.

Para consultar los horarios del médico del campus visite http://www.dgadp.uady.mx/salud/servicios.php?id=15 .

10.4 CONSULTA DE EXTENSION EN MEDICINA GENERAL Y PEDIATRIA

Para recibir atención en la consulta de extensión, el derechohabiente deberá recepcionarse en la ventanilla y ahí le será asignado el médico de guardia ya sea en medicina general o pediatría (dependiendo el caso) que le proporcionará la atención requerida de acuerdo a la disponibilidad del médico.

Recepcionado el paciente en ventanilla deberá pasar a enfermería para la toma de somatometría y signos vitales y, posteriormente, esperar en la sala a que el médico lo llame.

Deberán apagar o silenciar su teléfono celular durante el procedimiento de la consulta.

Para consultar los horarios y la lista de médicos de guardia en la consulta de extensión para la atención en medicina general y pediatría visite http://www.dgadp.uady.mx/salud/servicios.php?id=15 .

10.5 SERVICIOS ODONTOLÓGICOS

Para solicitar atención a cualquiera de estos servicios que otorga la Coordinación General de Salud el derechohabiente podrá pedir una cita por teléfono (de las 8:00 hrs. a las 15:30 hrs. de lunes a viernes), a través de internet desde la página web de la Coordinación General de Salud o en la ventanilla de la Coordinación dentro de los horarios de la misma. Únicamente para los servicios de odontología especializada (Endodoncia y Restauradora) podrán además solicitar su cita directamente en el módulo dental ubicado en la Facultad de Odontología en los horarios establecidos.

Debido a la gran demanda de los servicios odontológicos se le recomienda al derechohabiente **solicitar su cita cuando menos con veinticuatro horas de anticipación** para evitar tiempos de espera prolongados.

Obtenida la cita el paciente deberá presentarse al módulo dental correspondiente ya sea en la Facultad de Odontología o en la misma Coordinación el día señalado y con 15 minutos de anticipación a la hora indicada debiendo presentar una identificación con fotografía (vigente). LAS CITAS SE RESPETARAN HASTA 10 MINUTOS DESPUES DE LA HORA SEÑALADA, UNA VEZ CANCELADA EL PACIENTE DEBERA REPROGRAMARLA.

Para los servicios de odontología general de primer contacto ubicados en la Coordinación General de Salud el paciente deberá recepcionarse en ventanilla y pasar a enfermería para la toma de somatometría y signos vitales, posteriormente, esperar en la sala del módulo de odontología general para que el Cirujano Dentista lo llame.

Para consultar los horarios y la lista de los Cirujanos Dentistas visite http://www.dgadp.uady.mx/salud/servicios.php?id=12 **.**

En caso de no poder asistir a la cita previamente solicitada el paciente deberá cancelarla; ya sea por teléfono, a través de internet desde la página web de la Coordinación o personalmente en el módulo dental donde solicitó su cita para así permitir el uso del turno para otro paciente.

Al término de su consulta el paciente recibirá un carnet de citas el cual deberá presentar en las citas subsecuentes.

Cuando el paciente reciba una receta odontológica deberá acudir a surtirla al módulo de farmacia ubicado en el local que ocupa la Coordinación General de Salud o bien, a las sucursales autorizadas. Para consultar la lista de sucursales de la farmacia visite la página http://www.dgadp.uady.mx/userfiles/salud/documentos/Proveedor_de_Medicamentos_Farmacia_YZA.pdf

En caso de requerir incapacidad ésta será otorgada por el odontólogo tratante.

Los servicios odontológicos autorizados que se prestan en el módulo dental son:

En el área de práctica general (adultos):

- Profilaxis;
- Obturaciones provisionales y definitivas con amalgama o resina según las condiciones del diente a tratar;
- Extracciones;
- Cementaciones;
- Radiografías.

En el área de especialidad de endodoncia (adultos):

- Tratamientos de endodoncia en dientes anteriores y posteriores;
- Pulpotomías, pulpectomías y apicoformación en pacientes infantiles colaboradores y
- Retratamientos en endodoncia que se hubieran realizado en el módulo dental.

En el área de especialidad restauradora (adultos):

- Reconstrucción con resina;
- Postes;
- Provisionales;
- Coronas metálicas o de veneer;
- Guarda oclusal;
- Cementación;
- Retiro de prótesis.

En el área de especialidad de odontología pediátrica:

- Restauraciones con resinas y amalgama;
- Selladores de fosas y fisuras;
- Profilaxis dental;
- Aplicación tópica de flúor;
- Pulpotomías y pulpectomías;
- Extracciones de dientes deciduos o permanentes;
- Coronas metálicas posteriores y anteriores;
- Tratamiento Restaurativo Atraumático (TRA).

10.6 MEDICAMENTOS DE CONTROL

Son los medicamentos que el paciente usa de manera continua por algún(os) padecimiento(s) crónico(s) que ha(n) sido indicado(s) por un médico de la Coordinación General de Salud o por un médico subrogado.

Estos podrán solicitarse en ventanilla de la Coordinación General de Salud o en el módulo del campus de las Ciencias Exactas e Ingenierías (**exclusivamente empleados**), **presentando siempre la receta inmediata anterior cada mes y hasta en DOS OCASIONES**.

A la segunda entrega del medicamento de control el paciente tendrá que pasar a la consulta externa correspondiente para que sea valorado por su médico y actualizar su tratamiento de medicamento de control.

10.7 CAMBIOS DE RECETA

En este procedimiento la Coordinación General de Salud autoriza o da validez a las recetas expedidas por los médicos subrogados. Al recibir la receta del médico subrogado, el paciente deberá acudir a la ventanilla de la Coordinación General de Salud o al módulo del campus de las Ciencias Exactas e Ingenierías (**exclusivamente empleados**). Es indispensable presentar:

- Identificación con fotografía (vigente);
- La receta del especialista subrogado y
- **El expediente viajero.**

10.8 SURTIDO DE RECETA

Con la receta expedida (medicamento de control, cambio de receta, y medicamento de consulta externa) por la Coordinación General de Salud, el paciente podrá pasar al módulo de farmacia ubicado en la misma, o a cualquiera de las sucursales autorizadas por la Universidad para que le sean surtidos los medicamentos indicados en su receta (visite http://www.dgadp.uady.mx/userfiles/salud/documentos/Proveedor_de_Medicamentos_Farmacia_YZA.pdf).

10.9 PASES PARA ESPECIALISTAS, ESTUDIOS DE LABORATORIO Y GABINETE

Para tener acceso a alguno de estos servicios subrogados deberá contar con un pase que se podrá expedir:

- En la consulta externa de primer contacto (medicina general, pediatría, medicina interna, nutrición y odontología) por indicación de un médico o nutriólogo(a) de la Coordinación General de Salud, y

- En ventanilla, cuando el pase sea solicitado por un médico subrogado para consulta de control, y/o estudios de laboratorio y gabinete.

Cuando el derechohabiente solicita **por primera vez** cualquier de estos servicios subrogados, el paciente deberá acudir primero a consultar con los médicos de la Coordinación General de Salud para la valoración y el envío respectivo, de acuerdo al criterio del Médico.

Los pases de control deberán ser solicitados en ventanilla como máximo una semana antes de la cita con el especialista. En el momento de solicitar el pase de interconsulta de control, es necesario que el paciente presente **el expediente viajero del especialista** donde se indica la fecha de su próxima cita, los estudios solicitados y/o indicaciones médicas. **NO SE DARÁN PASES RETROACTIVOS.**

10.10 CONSULTAS DE URGENCIA EN CLÍNICAS SUBROGADAS

Para utilizar este servicio el paciente deberá acudir a los servicios de urgencias en las clínicas subrogadas (visite http://www.dgadp.uady.mx/salud/servicios.php?id=10), en caso de que se le presente:

- Algún accidente o padecimiento que ponga en peligro la vida o la pérdida de un órgano o una función y requiera atención inmediata (**urgencia real**), y
- Algún padecimiento agudo o crónico que el paciente siente o percibe que amenaza su vida (**urgencia sentida**), cuando la Coordinación General de Salud no esté laborando.

El paciente siempre deberá presentar una identificación con fotografía (vigente).

Cuando el paciente utilice este servicio (hospitalización o urgencias) en alguna de las clínicas subrogadas, es importante que al ser dado de alta revise que en la documentación estén registrados únicamente los servicios recibidos, y que estos sean los mismos contenidos en la factura.

NUNCA DEBERÁ EL PACIENTE FIRMAR FACTURAS EN BLANCO.

Los medicamentos prescritos en las clínicas subrogadas con motivo de las consultas de urgencia**,** deberán ser surtidos en el módulo de farmacia ubicado en la Coordinación General de Salud o en cualquiera de las sucursales autorizadas por la Universidad (visite http://www.dgadp.uady.mx/userfiles/salud/documentos/Proveedor_de_Medicamentos_Farmacia_YZA.pdf).

10.11 SOLICITUD DE ANTEOJOS Y APARATOS AUDITIVOS

Para obtener estas prestaciones el paciente deberá haber sido enviado previamente por un médico de la Coordinación General de Salud con el especialista subrogado y presentar en ventanilla:

- Identificación con fotografía (vigente),
- La orden de lentes (con la graduación correspondiente) o la orden para aparatos auditivos, y
- **El expediente viajero**.

Presentada esta documentación se le entregará al paciente un formato autorizando los lentes o anteojos requeridos, de acuerdo a lo establecido en los Contratos Colectivos (APAUADY y AUTAMUADY) y acudir a cualquiera de las ópticas subrogadas (visite http://www.dgadp.uady.mx/userfiles/salud/documentos/Relacion_de_Opticas.pdf) para hacer efectiva la adquisición de los mismos.

En el caso de aparatos auditivos, el paciente entregará la solicitud del médico subrogado a la Coordinación General de Salud para que ésta realice las gestiones necesarias ante la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal, de acuerdo con lo establecido en los Contratos Colectivos de Trabajo (APAUADY y AUTAMUADY) con el listado aprobado por la Universidad.

10.12 SOLICITUD DE SILLA DE RUEDAS Y SERVICIOS DE APOYO (MULETAS, BASTÓN, ETC.)

En el caso de que un paciente requiera silla de ruedas, muletas, bastón, etc., deberá:

- Cuando la solicitud proceda de un médico subrogado, el derechohabiente deberá acudir a la Coordinación General de Salud con su identificación con fotografía (vigente) y la orden o solicitud del médico tratante la cual deberá entregar en la ventanilla de trámites para la elaboración del pase respectivo;
- Cuando la solicitud sea de un médico de la Coordinación, éste elaborará el pase respectivo durante la consulta.

Cuando la Coordinación General de Salud tenga disponible alguno de los aparatos solicitados, éste se le entregará al paciente en calidad de préstamo debiendo llenar el formato correspondiente, el cual se le entregará en el área administrativa de la Coordinación en los horarios establecidos.

Será responsabilidad del trabajador o del beneficiario la devolución oportuna de los aparatos (silla de ruedas, muletas, aparatos ortopédicos, camas ortopédicas, etc.), a la Coordinación General de Salud o en caso de ser una renta avisar al proveedor para la cancelación y la devolución de los mismos.
Será responsabilidad del trabajador o del beneficiario el cuidado y mantenimiento de los aparatos que le sean proporcionados.

En los casos en que el paciente requiera aparatos ortopédicos como corsets, plantillas, zapatos ortopédicos, etc., deberá acudir con la receta otorgada por el médico al área administrativa de la Coordinación para que se le autorice dicha receta; con la receta autorizada deberá acudir al proveedor señalado por la Coordinación y pagar el costo del aparato **debiendo solicitar la factura correspondiente a nombre del trabajador indicando el nombre del paciente para que la Coordinación le reembolse el costo, de**

acuerdo con lo establecido en los Contratos Colectivos de Trabajo (APAUADY Y AUTAMUADY).

Para solicitar el reembolso parcial o total de la compra, deberá acudir a las oficinas de contabilidad de la Coordinación General de Salud los lunes de 8:00 a 14:00 hrs. con la siguiente documentación en original y dos copias:

- Formato de recuperación correspondiente firmado por el empleado,
- Factura a nombre del empleado con el nombre del paciente y
- La solicitud de médico subrogado.

10.13 PERMISOS ESPECIALES Y/O INCAPACIDADES

Los permisos especiales y/o incapacidades que sean solicitados por los médicos subrogados, deberán ser entregados en la ventanilla de trámites (en los días y horarios establecidos por la Coordinación) para su análisis y autorización.

Cuando sean otorgadas por los médicos de la Coordinación éstas serán elaboradas en la propia consulta.

Los permisos especiales serán autorizados de acuerdo con lo establecido en los Contratos Colectivos de Trabajo (APUADY y AUTAMUADY).

10.14 RECUPERACIONES PARCIALES

Tratándose de los casos previstos en los puntos 9.27 y 9.28 anteriores, el derechohabiente deberá entregar para su revisión, análisis y autorización por parte de la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal, un informe médico detallado así como las facturas con la documentación que respalde cada uno de los insumos o servicios prestados y en su caso los recibos de honorarios. **Documentación que deberá estar a nombre del empleado o jubilado.** Si procediere la recuperación **parcial** deberá llenar el formato respectivo para su reembolso.

10.15 MUESTRAS DE PATOLOGÍA

Las muestras de citología vaginal (Papanicolaou) y/o biopsias se entregaran en la ventanilla de trámites ubicada en la Coordinación General de Salud de lunes a viernes de las 8:00 a las 14:00 hrs. Los resultados se entregarán en un término no mayor a diez días en el mismo lugar.

10.16 SOLICITUD DE ALTA PARA RECIÉN NACIDO

Se llevará a cabo en:

- En la Coordinación General de Salud sólo menores de 30 días de nacidos (de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hrs.) y
- En la Coordinación General de Recursos Humanos sin importar la edad del beneficiario.

Los requisitos para dar de alta a un recién nacido son los siguientes:

- Copia del certificado de nacimiento expedido por el pediatra que recibió al niño(a) o bien copia de su acta de nacimiento;
- Identificación con fotografía (vigente) del padre o de la madre del recién nacido.

Cuando se dé de ALTA en la Coordinación General de Salud se le entregará una constancia de vigencia solo por los primeros 30 días a partir de la fecha de nacimiento del menor. **Se le recomienda a los padres iniciar el trámite de la credencial de la UADY en la Coordinación General de Recursos Humanos a la brevedad posible antes del vencimiento de dicha constancia.**

10.17 SOLICITUD DE CANASTILLA

Para solicitar esta prestación la trabajadora o derechohabiente deberá acudir a la ventanilla de trámites de la Coordinación de Salud de lunes a viernes de las 8:00 a las 19:00 hrs.

Esta prestación solo se podrá solicitar cuando el recién nacido o lactante ya esté dado de alta como beneficiario.

Se otorgará esta prestación de acuerdo a lo establecido en los Contratos Colectivos de Trabajo (APAUADY y AUTAMUADY).

10.18 SOLICITUD DE LACTANCIA

Para otorgar la primera dotación láctea la trabajadora o derechohabiente deberá solicitar una cita en el área de pediatría y presentarse con el recién nacido o lactante para que se genere el expediente clínico correspondiente siendo el pediatra quien indicará el tipo de fórmula láctea adecuada.

Esta prestación solo se podrá solicitar cuando el recién nacido o lactante ya esté dado de alta como beneficiario.

Las siguientes dotaciones podrán ser solicitadas tanto en el área administrativa (de lunes a viernes de las 8:00 a las 15:00 hrs.) como en la consulta pediátrica de cita previa. En caso de requerir cambio de la formula láctea deberá solicitar su cita con el pediatra para la valoración respectiva.

Se otorgará esta prestación de acuerdo a lo establecido en los Contratos Colectivos de Trabajo (APAUADY y AUTAMUADY).

11. LIGAS DE SERVICIOS

1.- Lista y horarios del personal médico, odontológico y de nutrición de la Coordinación General de Salud (http://www.dgadp.uady.mx/salud/servicios.php?id=15).

2.- Lista de clínicas subrogadas (http://www.dgadp.uady.mx/salud/servicios.php?id=10).

3.- Lista de ópticas subrogadas (http://www.dgadp.uady.mx/userfiles/salud/documentos/Relacion_de_Opticas.pdf).

4.- Lista de sucursales de la farmacia autorizadas (http://www.dgadp.uady.mx/userfiles/salud/documentos/Proveedor_de_Medicamentos_Farmacia_YZA.pdf).

5.- Manual del usuario del sistema de solicitud de citas a través de la web (http://www.sii.uady.mx/rechum/salud/xdocs/manual/Manual_de_Usuario_Solicitud_de_Citas_Medicas_Via_Web.pdf).

6.- Sistema de Solicitud de Citas Médicas vía web (http://www.sii.uady.mx/rechum/salud/indexmd.php).

12. ANEXOS

1.- Formato de recuperación de gastos para jubilados.
2.- Formato de recuperación parcial de gastos para jubilados.
3.- Formato de recuperación de gastos para trabajadores APAUADY.
4.- Formato de recuperación parcial de gastos para trabajadores APAUADY.
5.- Formato de recuperación de gastos para trabajadores AUTAMUADY.
6.- Formato de recuperación parcial de gastos para trabajadores AUTAMUADY.

Para obtener los formatos visite http://www.dgadp.uady.mx/salud/formatos.php .

1.- FORMATO DE RECUPERACIÓN DE GASTOS PARA JUBILADOS

UADY
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SALUD

FORMATO: RJ-1

MERIDA YUC.,_____ DE _____ 20___

RECIBI DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE YUCATAN LA CANTIDAD DE

$ _____ (SON: _____)

POR CONCEPTO DE RECUPERACION DE GASTOS POR

_____

PARA _____ .
(Nombre del paciente)

NO OMITO MANIFESTAR QUE SOY PERSONAL JUBILADO CON _____ %

A FAVOR.

RECIBI

_____

Nombre del jubilado: _____

Clave: _____

AUTORIZO

_____
C.P. MANUEL DE J. ESCOFFIE AGUILAR, M.I.
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACION
Y DESARROLLO DE PERSONAL

2.- FORMATO DE RECUPERACIÓN PARCIAL DE GASTOS PARA JUBILADOS

UADY
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SALUD

FORMATO: RJ-2

MERIDA YUC., A _____ DE _____ 20____

RECIBI DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE YUCATAN LA CANTIDAD DE $_____ (SON: _____)

POR CONCEPTO DE RECUPERACION PARCIAL DE GASTOS POR _____

PARA _____.
(Nombre del paciente)

NO OMITO MANIFESTAR QUE SOY PERSONAL JUBILADO CON _____ % A FAVOR.

R E C I B I

_____

Nombre del jubilado: _____

Clave: _____

AUTORIZO

_____
C.P. MANUEL DE J. ESCOFFIE AGUILAR, M.I.
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACION
Y DESARROLLO DE PERSONAL

3.- FORMATO DE RECUPERACIÓN DE GASTOS PARA TRABAJADORES APAUADY

FORMATO: RTAC-1

MERIDA YUC.,_____ DE _____ 20___

RECIBI DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE YUCATAN LA CANTIDAD DE $_____ (SON: _____)

POR CONCEPTO DE RECUPERACION DE GASTOS POR _____

PARA _____.
(Nombre del paciente)

NO OMITO MANIFESTAR QUE SOY TRABAJADOR DE BASE CON _____ HORAS QUINCENALES EN _____
(Centro de trabajo)

EN CUMPLIMIENTO DE LAS CLAUSULAS 87 Y 88 DEL CONTRATO COLECTIVO UADY-APAUADY EN VIGOR.

R E C I B I

_____

Nombre del empleado: _____

Clave: _____

AUTORIZO

_____

C.P. MANUEL DE J. ESCOFFIE AGUILAR, M.I.
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACION
Y DESARROLLO DE PERSONAL

4.- FORMATO DE RECUPERACIÓN PARCIAL DE GASTOS PARA TRABAJADORES APAUADY

UADY
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SALUD

FORMATO: RTAC-2

MERIDA YUC.,_____ DE _____ 20___

RECIBI DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE YUCATAN LA CANTIDAD DE

$_____ (SON: _____)

POR CONCEPTO DE RECUPERACION PARCIAL DE GASTOS POR

_____

PARA _____
(Nombre del paciente)

NO OMITO MANIFESTAR QUE SOY TRABAJADOR DE BASE CON _____

HORAS QUINCENALES EN _____
(Centro de trabajo)

EN CUMPLIMIENTO DE LAS CLAUSULAS 87 Y 88 DEL CONTRATO COLECTIVO UADY-APAUADY EN VIGOR.

R E C I B I

_____

Nombre del empleado: _____

Clave: _____

AUTORIZO

_____
C.P. MANUEL DE J. ESCOFFIE AGUILAR, M.I.
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACION
Y DESARROLLO DE PERSONAL

5.- FORMATO DE RECUPERACIÓN DE GASTOS PARA TRABAJADORES AUTAMUADY

FORMATO: RTAD-1

MERIDA YUC.,_____ DE _____ 20___

RECIBI DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE YUCATAN LA CANTIDAD DE

$_____ (SON: _____)

POR CONCEPTO DE RECUPERACION DE GASTOS POR

_____

PARA _____.
(Nombre del paciente)

NO OMITO MANIFESTAR QUE SOY TRABAJADOR DE BASE CON _____

HORAS QUINCENALES EN _____
(Centro de trabajo)

EN CUMPLIMIENTO DE LA CLAUSULA 97 DEL CONTRATO COLECTIVO UADY-AUTAMUADY EN VIGOR.

R E C I B I

_____

Nombre del empleado: _____

Clave: _____

AUTORIZO

_____

C.P. MANUEL DE J. ESCOFFIE AGUILAR, M.I.
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACION
Y DESARROLLO DE PERSONAL

6.- FORMATO DE RECUPERACIÓN PARCIAL DE GASTOS PARA TRABAJADORES AUTAMUADY

UADY
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SALUD

FORMATO: RTAD-2

MERIDA YUC.,_____ DE _____ 20___

RECIBI DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE YUCATAN LA CANTIDAD DE $_____ (SON: _____)

POR CONCEPTO DE RECUPERACION PARCIAL DE GASTOS POR _____

PARA _____.
(Nombre del paciente)

NO OMITO MANIFESTAR QUE SOY TRABAJADOR DE BASE CON _____ HORAS QUINCENALES EN _____
(Centro de trabajo)

EN CUMPLIMIENTO DE LA CLAUSULA 97 DEL CONTRATO COLECTIVO UADY-AUTAMUADY EN VIGOR.

RECIBI

_____

Nombre del empleado: _____

Clave: _____

AUTORIZO

_____
C.P. MANUEL DE J. ESCOFFIE AGUILAR, M.I.
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACION Y DESARROLLO DE PERSONAL

CONTROL DE REVISIONES

NIVEL DE REVISIÓN	SECCIÓN Y/O PÁGINA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y MEJORA	FECHA DE MODIFICACIÓN
01	8-12 14-23	Se agregaron políticas. Se actualizaron procedimientos.	1/Marzo/2013
02	Pags. 9-13 Pags. 19-20 Pag. 32	Se agregaron las políticas 9.3, 9.4, 9.13 y 9.26. Se modificó el procedimiento 10.5 de Servicios Odontológicos. Se agregó la liga número 6 en la sección 11 Ligas de Servicios.	23 de agosto de 2013

Elaboró	Revisó	Aprobó
M.C. Mario Carrillo Alonzo *Coordinador General de Salud*	*C.P. Manuel Escoffie Aguilar* *Director General de Administración y Desarrollo de Personal*	*C.P. Manuel Escoffie Aguilar* *Director General de Administración y Desarrollo de Personal*

Las firmas avalan la responsabilidad de las personas que: elaboran el documento, revisan su adecuación y aprueban para su implementación dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Autónoma de Yucatán.